

DAFTAR PUSTAKA

- Amin Widjaja, 2008, *Dasar Dasar Customer Relationship. Management*. Harvarindo, Jakarta.
- Asri Agustin Lestari, 2010, Pengaruh Penerapan Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Konsumen pada Blossom Factory Outlet Dago, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol1. No.2*.
- Dadang Munandar, Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pelanggan Bisnis PT. Frisian Flaq Indonesia Bandung, *Majalah Ilmiah UNIKOM Vol7, No.1*.
- Griffin, 2005, *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan. Kesetiaan Pelanggan*, Erlangga, Jakarta.
- Kartika Imasari, Kezia Kurniawati Nursalin, 2011, Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. BCA Tbk, Jurnal Ekonomi (FE), *Desember Hal 183-192, ISSN:1412-3851*.
- Kotler, 2011, *Manajemen Pemasaran. edisi kesebelas*, Indeks kelompok, Jakarta.
- Laudon dan Traver, 2012, Laudon, K.C., and Laudon, J.P. 2000. *Management Information System, Organization and Technology in The Networked Enterprise* . Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall .
- Lukas, 2011, *Customer Relationship Management, CRM Slide Presentation*, Ciprtamaya, Jakarta.
- Risqa Janati Adnin, Nawazirul Lubis dan Widayanto, 2013, Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Nasmoco Pemuda Semarang, *Diponegoro Journal of Social and Politic of Science, hal 1-8*.
- Sugiono, 2012, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, 2004, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Penerbit.
- Yohannes Yahya, 2009, *Pengantar Manajemen*, Edisi 1, Cetakan 1, Graha Yogyakarta.

Yohannes Yahya, 2008, Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol1, Noll, Universitas Budi Luhur*.

Zainuddin, 2010, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, Sinar Grafika.

Zikmund, 2013, *Business Research Methods*, USA: dryden, Press. Hill, New York.

